



XVI
Congreso Nacional de
Investigación Educativa
CNIE-2021

Desarrollo competencias digitales para los ciudadanos del Municipio de Zapopan Jalisco

Adolfo Yakov Castañeda Navarrete

Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de Ciencias de la Salud
yakov.cnavarrete@academicos.udg.mx

Verónica Reynoso Parra

Universidad del Valle de México, Campus Zapopan
a460283286@my.uvm.edu.mx

Área temática 18. Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en educación.

Línea temática: Cultura digital.

Tipo de ponencia: Aportaciones teóricas.



Resumen

En el entorno de la sociedad del conocimiento surge una redefinición de las competencias debido al uso de las tecnologías de la información, las competencias digitales, consideradas como una de las 8 competencias fundamentales (Comisión Europea, 2018). El presente documento revisa el desarrollo de las competencias digitales en el contexto de la interacción entre la gestión gubernamental del Municipio de Zapopan en el estado de Jalisco y sus ciudadanos a partir de la implementación de políticas públicas para facilitar la interacción a través del uso de las tecnologías de la información (TIC's).

Palabras clave: *Competencias, Competencias digitales, ciudadanía digital.*

Introducción

El uso de las tecnologías de la información (TIC's) y de comunicación se ha convertido en una herramienta sustancial en diversos ámbitos de la sociedad, como lo son el educativo, profesional, industrial y gubernamental. A través del uso de la tecnología el intercambio de información es inmediato, no obstante pesar de las diferencias socioeconómicas y culturales. El uso y acceso de las TIC'S se ha extendido a partir de diferentes acciones instrumentadas principalmente por entes gubernamentales para proveer a la mayor población posible de acceso a internet y en la medida de lo posible este acceso se ha proporcionado de forma gratuita. De acuerdo a la estadística publicada por el INEGI (2020) a propósito del día mundial del internet, el 70.1% de la población de México de 6 años o más es usuaria de internet. Otro dato relevante respecto al acceso a internet es el de que el 20.1 millones de hogares, 56.4% del total nacional, cuenta con una conexión a internet. Este incremento del acceso a internet en México se debe a diferentes factores, entre ellos acciones de gobierno de todos los niveles encaminados a proveer conexión gratuita a la población.

Los esfuerzos por democratizar el acceso a la información, y por tanto al conocimiento en general, a través del acceso a internet, permite a un segmento cada vez más amplio de la población el consultar diferentes tipos de información mediante el uso de equipos de cómputo, dispositivos móviles como celulares y tabletas electrónicas, además de su uso para diferentes propósitos que pueden realizarse a través de las tecnologías digitales como comerciales, académicos, científicos, profesionales, entre otros. La posibilidad de examinar una gran variedad de fuentes de información produce en la población un desarrollo positivo de distintos aspectos de su vida cotidiana que puede incluir su actividad laboral, educativa, recreativa y personal.

Sin embargo para que lo anterior se realice, el uso de las TIC's requiere en el ciudadano la movilización diferentes saberes que se ha visto en la necesidad de no solo de aplicar sino de crear partir de la práctica y la autogestión, es decir ha desarrollado de manera autónoma nuevas competencias a partir conocimientos y habilidades previos a partir del uso de las tecnologías.

Las competencias obtenidas de manera práctica por el uso cotidiano de las tecnologías de información y comunicación son las competencias digitales.

El presente trabajo tiene como objetivo presentar un análisis de como las estrategias y acciones generadas por un ente de gobierno, en específico el Gobierno Municipal de Zapopan, Jalisco han fomentado las competencias digitales entre sus ciudadanos, esto gracias a la interacción entre responsables de la gestión gubernamental y los ciudadanos mediante el uso de las tecnologías de la información establecidas para este fin por el gobierno municipal.

Desarrollo

Las tecnologías de la información han experimentado un desarrollo notable al grado de ser omnipresentes, dicho desarrollo que ha modificado la forma en la que los individuos interactúan con otros actores sociales en diferentes contextos y ámbitos, ya sea social, económico, profesional, laboral, académico entre otros.

El uso de dispositivos como celulares, computadoras y tabletas electrónicas, así como el manejo de software específico para diferentes fines conectado al internet. El entorno creado por los dispositivos tecnológicos antes mencionado, aplicaciones de celular como WhatsApp, Telegram, Facebook, twitter, buscadores de internet como google, YouTube, entre otras redes sociales; portales de internet para un fin específico como portales de gobierno, datos abiertos, cursos en línea, sitios de contenidos dedicados a sectores de la población con fines en común como asociaciones de profesionales; constituye un ecosistema digital en el que los individuos están inmersos en su día a día la más de las veces de manera interactiva, este es el contexto en el que la información se crea y difunde de forma dinámica e inmediata, todo lo anterior forma la llamada sociedad del conocimiento.

Este desarrollo tecnológico y su uso obligado por parte de la sociedad tienen como consecuencia que los individuos generen competencias digitales derivadas del uso de las tecnologías de la información lo cual requiere que los individuos pongan en práctica habilidades, conocimientos y actitudes para adaptarse al actual contexto tecnológico.

La interacción entre diferentes actores de la sociedad a través de las TIC's, como lo es el que se presenta entre ciudadanos y entes de gobierno responsables de gestión ante la ciudadanía, la cual ha presentado una tendencia positiva tanto en su uso como en la calidad del intercambio de información y la realización de procesos relacionados con la gestión gubernamental, tiene como consecuencia que las administraciones públicas tengan el objetivo de generar estrategias que tiendan a facilitar la interacción en beneficio de la ciudadanía a través de la tecnología.

En el marco de la sociedad del conocimiento, en el que este representa la base de procesos sociales en diversos ámbitos funcionales de la sociedad (Krüger, 2006), el ciudadano a partir de la disponibilidad de conocimiento accesible y dispositivos de comunicación digital, se empodera para participar en la toma de decisiones propias de su entorno, demandar la atención oportuna de solicitudes propias de las instituciones gubernamentales y obtener información y retroalimentación sobre cualquier información generada por dichas instituciones y que en el uso libre de sus derechos considere de su interés. El ciudadano deberá desarrollar ciertas habilidades y conocimientos, es decir competencias propias de este contexto de interacción digital, dichas competencias son las competencias digitales, y en el presente trabajo se presentan algunas acciones de gobierno, en específico del Gobierno del Municipio de Zapopan, Jalisco, que han impactado en el desarrollo de dichas competencias.

La innovación tecnológica y el crecimiento en el acceso a Internet, favorecen el ejercicio del gobierno electrónico y el desarrollo social al permitir el descubrimiento de expresiones de diversidad. Por tanto, "la

sociedad de la información puede contribuir al reconocimiento de la multiculturalidad, la diversidad lingüística, y el conocimiento entre los pueblos” (CLAD, 2007, p. 5).

En el contexto de la interacción ciudadano, tecnologías de la información y entes de gobierno, surge el término de ciudadanía digital, en la cual un ciudadano digital es aquel que establece una comunicación significativa entre los responsables a nivel gubernamental a través del uso de las tecnologías (Telelink City, s/f).

La Ciudad de México en el 2020 definió un marco legal para la Ciudadanía Digital, la cual definió como: *‘Una condición que identifica a una persona a través de medios digitales para realizar trámites, servicios, así como actos jurídicos y administrativos a cargo de la Administración Pública y las Alcaldías de la Ciudad de México’* (Gaceta oficial de la Ciudad de México, 2020).

Los gobiernos de todos los niveles, municipal, estatal y federal, han promovido el uso de tecnologías de la información para digitalizar sus procesos de cara al ciudadano, lo cual ha transformado la interacción con el gobierno, integrándolos a la sociedad del conocimiento.

La implementación de plataformas digitales y de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como medios de interacción entre los ciudadanos y el gobierno agrega valor a la prestación de servicios públicos e impulsa el modelo de datos abiertos en favor de la transparencia, además de facilitar la participación ciudadana a través de plataformas digitales. Estas innovaciones, conocidas como Gobierno Electrónico (e-Gobierno), coadyuvan con la eficiencia en los aspectos operativos del gobierno y reducen los costos de transacción que muchas veces enfrentan los ciudadanos respecto a la realización de trámites.

Los ciudadanos digitales a partir de la interacción con la tecnología para la interacción con los entes de gobierno, desarrollan competencias para adaptarse a un entorno de gobierno digital y aprovechar las posibilidades que la tecnología les ofrece.

Estas competencias son las llamadas competencias digitales, las cuales según Ferrari (2012) se definen como:

‘El conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes (incluyendo habilidades, estrategias, valores y conciencia), que son requeridos cuando se utilizan TICS(tecnologías de la información) y medios digitales para realizar tareas; resolver problemas, comunicar, administrar información, colaborar, crear y compartir contenido, y construir conocimiento de manera efectiva, apropiada, crítica, creativa, autónoma, flexible, ética, reflexiva para el trabajo, esparcimiento, participación, aprendizaje, socialización, consumo y empoderamiento.’.

Las competencias digitales son competencias transversales que se aplican a nivel profesional, social, entretenimiento, educativo y personal. Una muestra de la relevancia que tienen las competencias digitales se aprecia en el hecho de que la Comisión Europea (2018) las considera dentro de las 8 competencias clave para el aprendizaje de la vida. Sin embargo una competencia digital no solo consiste en saber usar un determinado

celular, computadora o sistema informático, sino como lo describe Guitert y et al. (2018) en lo siguiente: habilidades técnicas para el uso de tecnologías de la información, capacidad para su uso de modo significativo, así como el uso crítico de las tecnologías digitales.

El municipio de Zapopan Jalisco de acuerdo al informe de tendencias del índice de desarrollo municipal en Jalisco (2015) presenta el mayor índice de desarrollo humano (IDH) en el estado el cual fue de 0.830 (IEEG, 2019). Esta cifra se ve reflejada en la situación económica de las viviendas las cuales presentan una situación económica favorable que se ve reflejada en el acceso a las tecnologías de la información.

Según datos del censo de población y vivienda 2020 (INEGI, 2020), el municipio de Zapopan cuenta con un población de 1, 476, 491 habitantes, lo que lo convierte el municipio más poblado del estado de Jalisco. Además cuenta con un total de 494, 654 viviendas (Tabla 1). La situación particular de las viviendas del municipio respecto al acceso a las tecnologías de la información y comunicación es la siguiente:

Tabla 1. Situación de las viviendas del Municipio de Zapopan respecto a las TIC's (INEGI, 2020)

Total de viviendas	Total de viviendas habitadas	Viviendas particulares habitadas que disponen de energía eléctrica	Viviendas particulares habitadas que disponen de computadora, tablet o laptop	Viviendas particulares habitadas que disponen de teléfono celular	Viviendas particulares habitadas que disponen de Internet
425,409	425,409	413,987	255,997	395,845	319,756
100%	86%	83.69%	51.75%	80.02%	64.64%

El municipio de Zapopan en el Estado de Jalisco, ha promovido el uso de las tecnologías digitales para establecer contacto con el ciudadano con estos objetivos:

1. Comunicación directa para la atención para la recepción de quejas, propuestas, y participación en la toma de decisiones mediante.
2. Gestión gubernamental en la que interviene la ciudadanía a través de encuestas.
3. Recepción de reportes a través de diferentes medios electrónicos y plataformas de software
4. Trámites digitales a través de internet mediante uso de software que permita al ciudadano completar trámites mediante la menor interacción de funcionarios posible.
5. Plataformas digitales amigables con el usuario que faciliten el uso autónomo.

Las condiciones mencionadas son favorables para el desarrollo de competencias digitales en la población, que de acuerdo a Ortol (2007) requiere de 5 factores necesarios para su viabilidad:

- Conexión, que correspondería a los recursos físicos que de acuerdo a la estadística se presentan en el municipio de Zapopan, donde se aprecia que el 64% de las viviendas habitadas cuenta con conexión a internet, y el 80% cuenta con un celular.
- Contenidos; es decir, recursos digitales como los presentados por gobierno municipal, los cuales se han actualizado y adaptado a las necesidades del municipio, como por ejemplo la implementación de un portal accesible e incluyente y que atiende los estándares internacionales que contemplan a personas con discapacidad visual, auditiva, física o motora, y cognitiva (Ledezma , 2019).
- Capacitación; es decir, recursos humanos, se habilita a los funcionarios y ciudadanos mediante la utilización de tutoriales y el uso de recursos y asesorías a través de medios digitales como infografías, WhatsApp, chats y asesoría telefónica.
- Confianza; es decir, la motivación y las acciones impulsadas por los recursos sociales y comunitarios, a partir de la comunicación a través de tecnologías digitales entre ciudadano y funcionario se establece confianza en el uso de las TIC's.
- Continuidad. Para hacer desaparecer la brecha digital se debe garantizar que los proyectos que se impulsan no estén limitados en el tiempo, en este aspecto el municipio cuenta con una trayectoria de implantación de servicios digitales desde el 201 cuando se creó el concepto de Zapopan Ciudad Digital (Martínez, 2011).

Por otro lado se han establecido políticas institucionales destinadas a ofrecer conexión a internet gratuita a la ciudadanía a través de diferentes acciones como el proyecto Red Jalisco que pretende brindar internet de forma gratuita a todo el estado y que tiene como objetivo para el año 2021 brindar conexión internet a todas las cabeceras municipales del estado (Alfaro, 2020).

La situación del municipio de Zapopan respecto al acceso a tecnologías digitales y de conexión a internet ofrece un entorno sumamente favorable para el desarrollo de competencias digitales de la ciudadanía del municipio.

Las anteriores acciones, requieren como ya se ha mencionado antes la movilización de competencias digitales por parte del ciudadano. Para darle coherencia a las competencias digitales la Comisión Europea a través del Centro Común de Investigaciones (JRC), definió el DigiCom, que se define como el Marco Común de Competencias Digitales para la Ciudadanía, que actualmente se encuentra en la versión 2.1 y que establece 5 áreas de competencias las cuales son las siguientes (Guitiert, 2018):

- Área de competencia 1: Resolución digital de problemas
- Área de competencia 2: Ciudadanía digital
- Área de competencia 3: Búsqueda y organización de información digital
- Área de competencia 4: Creación de contenidos digitales
- Área de competencia 5: Comunicación y colaboración digital

Cada una de estas áreas agrupa competencias de acuerdo a su nivel de complejidad, y que pueden ubicarse en el nivel inferior o superior de la taxonomía de Bloom.

A continuación se relaciona cada área de competencia con acciones implementadas por la administración del Municipio de Zapopan y que han tenido como consecuencia el desarrollo de competencias digitales del ciudadano.

En la tabla 2 se muestra la relación de áreas de competencia correspondientes al área de Resolución digital de problemas del DigiCom y su correspondencia con acciones municipales orientadas al desarrollo de problemas relacionadas a la gestión municipal a través de la tecnología y que se considera desarrollan estas competencias por su naturaleza de uso básico de tecnologías.

Tabla 2. Área de competencia 1: Resolución digital de problemas

Área de competencia	Competencia digital	Acción municipio de Zapopan
Aplicar soluciones digitales a necesidades identificadas	Conocer la existencia de herramientas desconocidas y ser capaz de identificar y usar las soluciones digitales más adecuadas para determinadas tareas	Herramientas para identificar y usar soluciones digitales Ciudad App , sistema de atención ciudadana Portal incluyente del municipio de Zapopan www.zapopan.gob.mx
Clasificación taxonomías de Bloom: Procesos cognitivos de orden inferior, comprende el uso de tecnologías y las aplica con un fin específico	Seleccionar, entre las más habituales, las herramientas más efectivas para un objetivo concreto	Clasificación temática en el portal del Municipio de Zapopan por áreas y tipos de trámite para facilitar su ubicación por parte del ciudadano y desarrollar competencias de selección de herramientas digitales

Existe un área de competencia en la clasificación de la Comisión Europea que llamada Ciudadanía Digital (Tabla 3), en la que se agrupan competencias relativas a la solución de problemas simples a partir de soluciones digitales.

Tabla 3. Área de competencia 2: Ciudadanía Digital

Área de competencia	Competencia digital	Acción municipio de Zapopan
Proteger la identidad digital con privacidad Clasificación taxonomías de Bloom: Procesos cognitivos de orden inferior, comprende el uso de políticas privacidad y aplica estos conceptos en el uso de las tecnologías	Aplicar soluciones digitales a necesidades identificadas	Al hacer uso de aplicaciones de del municipio el ciudadano podría proporcionar datos sensibles como documentos que lo identifican en formato electrónico, datos de tarjetas de crédito, información de contacto, durante todo el tiempo que está en contacto con las plataformas del municipio se le informa que a información es sensible y no debe de proporcionar su usuario y contraseña ni hacer uso de servicios de gestoría. Además se le da a conocer el aviso de privacidad donde se hace mención de que su información está protegida
Participar en la sociedad mediante tecnologías digitales Clasificación taxonomías de Bloom: Procesos cognitivos de orden inferior, analiza la información recibida la evalúa y crea propuestas participación y soluciones a problemáticas específicas	Desarrollar la autonomía y la confianza en uno mismo como ciudadano utilizando tecnologías digitales en la vida cotidiana	Mediante el uso de diferentes sistemas informáticos a los que se accede desde computadoras, dispositivos móviles o quioscos de información del municipio el ciudadano puede realizar de manera no presencial diferentes trámites como lo son pagos de impuestos y multas, citas en línea, trámites varios. De esta manera de detona a autonomía digital
	Saber cómo participar activamente mediante tecnologías digitales en la mejora social	Mediante diferentes herramientas tecnológicas, como lo son las redes sociales y encuestas en línea el ciudadano participa e influye en la toma de decisiones y políticas públicas, ejemplo de ello es el sistema de presupuesto participativo en el que el ciudadano decide la aplicación de un determinado recurso a través de un sistema en internet.

En relación al área de competencia 3 del DigiCom de búsqueda y organización de la información digital, se muestra un nivel mayor de complejidad en las competencias ubicadas en la taxonomía de Bloom, ya que requieren un grado mayor de abstracción (Tabla 4), por lo que las estrategias digitales del municipio de Zapopan que muestran a continuación son consistentes con dichas competencias.

Tabla 4. Área de competencia 3: Búsqueda y organización de la información digital

Área de competencia	Competencia digital	Acción municipio de Zapopan
Buscar información digital Clasificación taxonomías de Bloom: Procesos cognitivos de orden superior, analiza la información recibida la evalúa y clasifica	Implementar una estrategia simple de búsqueda para encontrar información (p. ej., planificación, fuentes, términos de búsqueda, filtros, etc.)	El ciudadano realizar filtros y búsquedas de información relacionada a trámites y servicios a través de diferentes aplicaciones de celular y páginas web como por ejemplo el RETYS, catálogo de trámites y servicios en el que deberá implementar estrategias de búsqueda de acuerdo a palabras clave según el servicio que requiera, de esta manera se desarrolla el área de competencia de búsqueda y organización de información digital.

En relación al área de competencia 4 del DigiCom que tienen que ver con la creación de contenidos digitales, se aprecian acciones implementadas por el gobierno municipal que conllevan un mayor nivel de complejidad para generar competencias congruentes con dicha área de competencia (Tabla 5).

Tabla 5. Área de competencia 4: Creación de contenidos digitales

Área de competencia	Competencia digital	Acción municipio de Zapopan
Desarrollar contenido digital Clasificación taxonomías de Bloom: Procesos cognitivos de orden superior, conoce y comprende conceptos de tecnologías digitales y crea sus propios contenidos	Utilizar herramientas de software habituales para creación y edición de contenido	En algunos trámites del municipio se le solicita al ciudadano diferentes contenidos digitales como son videos, fotografías, redacción y edición de textos y hojas de cálculo, de tal manera que el ciudadano desarrolla competencias para crear contenidos digitales

En relación al área de competencia 5 sobre comunicación digital, el nivel alcanzado de las competencias se considera en niveles inferiores de la Taxonomía de Bloom, si bien implican colaboración, no implican la generación de contenidos sino la interacción que solo requiere el conocimiento simple de tecnologías digitales (Tabla 6).

Tabla 6. Área de competencia 5: Comunicación y colaboración digital

Área de competencia	Competencia digital	Acción municipio de Zapopan
Comunicarse utilizando tecnologías digitales Clasificación taxonomías de Bloom: Procesos cognitivos de orden inferior, conoce y comprende conceptos de tecnologías digitales y los aplica para una comunicación a través de medios digitales	Utilizar las herramientas de comunicación más habituales	El ciudadano en general tiene conocimiento del uso de herramientas de mensajería como WhatsApp o Telegram, correo electrónico o videollamadas, y al interactuar con responsables de la gestión pública puede poner en prácticas estos conocimientos o especializarlos mediante asesoría de funcionarios para establecer una comunicación

En las tablas anteriores se aprecia una relación de las competencias digitales que componen el marco europeo de competencias digitales, y como se ha favorecido su desarrollo a partir de acciones realizadas por el gobierno del Municipio de Zapopan de manera directa o indirecta.

Conclusiones

El desarrollo de competencias digitales es un aspecto de suma relevancia para el desarrollo de los individuos en la sociedad del conocimiento. Al obtener estas competencias se vinculan a sus instituciones gubernamentales mediante la ciudadanía digital. Para que la sociedad pueda desarrollar con éxito competencias digitales para este fin deben de existir políticas públicas con un perfil formativo, que comprenda el concepto de competencia y lo lleve al terreno de las tecnologías de la información centrado en el ciudadano. De tal manera que los responsables de la gestión gubernamental y que tienen contacto con el ciudadano realicen un rol de tutor digital y de esta manera se extienda el logro de competencias digitales entre la ciudadanía.

Referencias

- Alfaro, E. (2020). Se ampliará en Zapopan conectividad a red de internet. Recuperado de <https://www.zapopan.gob.mx/v3/noticias/se-ampliara-en-zapopan-conectividad-red-de-internet>
- CLAD –Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo– (2007). Carta Iberoamericana De Gobierno Electrónico. Aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Pucón, Chile, 31 de mayo y 1° de junio de 2007 [en línea]. Recuperado de: <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/10/7-Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Electr%C3%B3nico-2007-CLAD.pdf>
- Comisión Europea (2018). Council Recommendation on Key Competences for Lifelong Learning. Recuperado de https://ec.europa.eu/education/education-in-the-eu/council-recommendation-on-key-competences-for-lifelong-learning_en
- Ferrari, A. (2012). Digital Competence in Practice: An Analysis of Frameworks. Comisión Europea. JRC Technical Reports. Recuperado de <http://www.ifap.ru/library/book522.pdf>
- Gaceta oficial de la Ciudad de México (2020). Ley de la Ciudadanía Digital de la Ciudad de México. Artículo IX. Recuperado de http://paot.org.mx/centro/leyes/df/pdf/2020/LEY_CIUD_DIGITAL_CDMX_09_01_2020.pdf
- Guitiert, M., Romeu, T., Abellán, G., Colas, J. (2018). Competencias digitales básicas para la búsqueda de empleo. Guía para profesorado.
- IIEG. (2019). Tendencias del Índice de Desarrollo Municipal en Jalisco, 2010-2015. Instituto de Información Estadística y Geográfica del Estado de Jalisco. Recuperado de <https://iieg.gob.mx/ns/wp-content/uploads/2019/10/DesarrolloHumano2019.pdf>
- INEGI. (2020). Estadística a propósito del día mundial del internet (17 de mayo) datos nacionales. Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática. Recuperado de https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2020/eap_internet20.pdf

- Krüger, K. (2006). El concepto de la 'Sociedad del Conocimiento'. *Biblio 3W, Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales*, Universidad de Barcelona, Vol. XI, núm. 683, 2006.
- Ledezma, M. (2019). Presenta Zapopan propuesta de portal web y micrositios incluyentes para personas con discapacidad. Recuperado de <https://www.zapopan.gob.mx/v3/noticias/presenta-zapopan-propuesta-de-portal-web-y-micrositios-incluyentes-para-personas-con>
- Martínez, Y. (2011). Gobierno - Zapopan: Ciudad digital y el Proyecto Google Apps - Yolanda Martínez Zaldivar. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=rLBqt4Q4LOA>
- Ortoll, E. (2007). La alfabetización digital en los procesos de inclusión social. José Antonio Gómez Hernández, Antonio Calderón Rehecho y José Antonio Magán Wals (Coord). *Brecha digital y nuevas alfabetizaciones. El papel de las bibliotecas*. Madrid, España. Universidad Complutense de Madrid, pp. 9-51.
- Telelink City, s/f . Ciudadanía Digital en su Ciudad. Recuperado de <https://telelink-city.com/ciudadania-digital/?lang=es>